

よくある質問

よくある質問

Q	A
予約しなくても乗れますか。	「のり愛みかん号」は予約型乗合交通です。乗車をご希望の場合は「アプリ」、「電話」のいずれかの方法で <u>事前にご予約が必要です。</u>
予約は何日前からできますか。	利用日の 6日前 から予約ができます。 (予約開始日は9月10日です。)
予約方法を途中で変えることは可能ですか。 (電話→アプリ、アプリ→電話)	<u>可能です。</u> 利用登録の情報はシステム内で同じように管理していますので、途中でアプリに切り替える場合は、ログイン作業として登録した電話番号の入力とSMSで届いた番号の入力をお願いいたします。途中で電話に切り替える場合は43～44ページのフローのように予約を行ってください。
利用する本人が予約しなければなりませんか。	<u>代理予約も可能です。</u> ご乗車される本人に、配車予定時間、乗車場所、予約番号をお伝えいただき、乗車の際、乗務員に予約番号(登録した電話番号の下4ケタ)を伝えてご乗車ください。
複数人で乗車する場合、代表者が乗車人数分の予約をすることはできますか。	同じ場所で乗降する場合であれば可能です。 <u>乗降場所が異なる場合は別々にご予約ください。</u>
希望した時間や人数で予約が取れません。	予約が混み合う際は、ご希望に添えない場合がございます。事前予約を活用いただくことをおすすめします。

・よくある質問

Q	A
予約した時間通りに乗車地に車両が着かないことはありますか。 (予約した時間通りに降車地に車両が着かないことはありますか。)	<u>「のり愛みかん号」は乗合交通です。他の予約との兼ね合いや道路状況により、ご予約の時間から遅延が発生する場合がございます。時間に余裕をもってご利用されることをお勧めします。</u>
予約の時間に間に合わなかったらどうなりますか。	予約時間に、乗降場の周辺にお客様の姿が確認できない場合は1分程度でキャンセルとして処理し出発します。 <u>予約内容の変更、キャンセルの手続きはお早めをお願いします。</u>
早朝に利用するために電話予約をしたが、当日になって急に利用しないことがわかったらどうしたら良いか。	その場合は、何もしなくて結構です。 乗車時間になっても利用者がいないということで、乗務員がキャンセル処理をします。
運行途中でルートが変更されることはありますか。	他の予約内容や道路状況等を勘案し、多くのお客様ができるだけ効率的に移動できるようなルートをシステムが自動生成しています。 そのため、 <u>運行の途中でルートや乗降の順番が変更になる場合もございます。ただし、ご予約の際に事前にお客様にご提示させていただいている到着見込みの時間内に目的地にご案内させていただきます。</u>
予約後に日時、乗降場所や決済方法を変更したいのですが可能ですか。	予約後の変更は出来ません。 <u>一度予約をキャンセルしてから、再度予約を行ってください。</u> （キャンセル料は発生しません。）

よくある質問

Q	A
予約は運行終了時間のどれぐらい前までできるのか。	他の予約との兼ね合いや道路状況によるため、一概に何分前までという回答はできませんが、 <u>平日20時、土曜16時までに乗車する予約を受け付けています。</u>
クレジットカード決済後、予約に乗り遅れてしまった場合、料金は発生しますか。	<u>ご乗車されていない場合の料金は発生しません。</u> クレジットカード決済は乗務員がお客様の降車確認後に行う降車処理によって完了します。
クレジットカード決済は電話予約でも利用できますか。	<u>クレジットカード決済はアプリ予約のみご利用可能です。</u> 電話予約の場合は現金でお支払いください。
乗継割引（小学生・障害者・介助者）を利用したが、誤ってクレジットカード決済を選択してしまった場合、どうしたらいいか。	乗車前であれば、キャンセルのうえ再度予約をお願いします。 乗車後であれば、四日市市役所都市計画課（☎059-354-8095）までご連絡ください。
現金払いの際に車内で両替はできますか。	<u>原則、車内での両替はできません。</u>
現金払いの際におつりは出ますか。	<u>つり銭の用意はしませんので、おつりが出ないようにご準備ください。</u> (乗降時間の短縮のための措置です。ご理解、ご協力のほどお願いいたします。)

よくある質問

Q	A
短距離の移動でもエリアをまたいだら高い方の運賃になるのか。	はい。今回は内部川の北と南のエリアで運賃を定めております。ご理解ください。
領収書の発行はできますか。	<u>領収書の発行はできません。</u>
運転免許返納者向けの割引はありますか。	令和7年度の実証事業から割引を新設しました。適用を受ける為には、ご乗車の際に「運転経歴証明書」をご提示ください。
高齢者向けの割引はありますか。	高齢者向けの割引はございません。
車いす、シルバーカー、ベビーカーの乗車は可能ですか。	車いす、シルバーカー、ベビーカーに乗ったままでの乗車はできません。 折り畳んだ上で、荷室へご収納いただけます。 荷室への収納のお手伝いは可能です。
乗車時に介助はしてもらえますか。	介助には資格が必要となるため、介助はできません。 介助が必要な方は介助者と同乗をお願いいたします。
チャイルドシートは必要ですか。	道路交通法では、自家用車では6歳未満の子供にチャイルドシートの着用が義務付けられていますが、バスやタクシーなどの旅客運送に関しては例外が認められており、法律上チャイルドシート着用義務はありません。 <u>「のり愛みかん号」についても必要ありません。また、用意もしていませんのでご了承ください。</u> 保護者の方はこの点をご留意のうえご利用ください。

・よくある質問

Q	A
電話予約の利用者が運行状況を確認したい時はどうしたらいいか。	<u>予約センターの電話番号（☎059-321-7712）に連絡し、運行状況の確認を行ってください。</u> ただし受付時間は月～土曜の8：30～17：30となっていますのでご注意ください。
車内に忘れ物をした時はどこに連絡をしたらいいか。	<u>予約センターの電話番号（☎059-321-7712）にご連絡のうえ、ご確認ください。</u> ただし受付時間は月～土曜の8：30～17：30となっていますのでご注意ください。
大雪など天候不良で運行休止になることはあるのか。また、その際に運行休止の連絡はしてもらえるのか。	天候不良等により運行休止という対応を取らせていただくことがあります。 <u>その際にはアプリ利用者に向けて、アプリ内で通知を行います。</u> <u>また、電話予約の方には個別連絡という形で対応を行います。通知や連絡がご利用時間までにできない場合も考えられますのでご了承ください。</u>
大雪など天候不良時の運行中止の判断をする基準はありますか。	警報が発表されたら等の明確な基準はございません。乗務員が運行可能と判断すれば運行を行います。安全運転に細心の注意を払って運行を行います。
あまり使用されない乗降場が無くなることはありますか。	今回、設置した乗降場の数や場所をこの実証期間中に変更する予定はありません。

・よくある質問

Q	A
定期券の車内販売はないのか。	e定期はアプリ内でのみ購入可能です。またe定期をご利用いただく際もアプリからの予約が必要となります。
e定期の払い戻しはできるのか。	e定期の払い戻しは原則できません。 そのため、実証事業終了予定日の1か月前からe定期はご購入いただけなくなります。
乗車予約後にe定期を購入した場合でもe定期は適用されるのか。	e定期が適用される予約は、e定期を購入している状態での予約に限ります。予約後にe定期を購入した場合は、一度予約をキャンセルして、再度予約を行ってください。
e定期の有効期限は何日か。	購入から <u>30日間（720時間）有効</u> となります。 購入した瞬間から適用されるので、予約の前に購入してください。
大人と子どものe定期をそれぞれ購入したい場合、どうすればよいか。	購入端末を分けてご購入ください。 <u>※ご利用にあたってはP.47～48の「e定期の購入の注意点」を必ずお読みください。</u>
e定期は各エリア共通か。	e定期は北エリア、南エリア関係なく利用可能です。 エリアを跨ぐ移動でも追加料金等は発生しません。

・ よくある質問

Q	A
塩浜駅を利用できる時間を教えてください。	塩浜駅の乗降可能時間は平日 6 : 30 ~ 11 : 00、 17 : 00 ~ 20 : 00 です。 また、 <u>土曜日は終日乗降できません</u> のでご注意ください。
e定期を購入すれば必ず予約がとれるようになるか。	e定期購入者の予約が優先されることはありません。 時間帯によっては、予約が集中し希望時間に乗車予約ができないことがあります。 <u>※ご利用にあたってはP.47~48の「e定期の購入の注意点」を必ずお読みください。</u>
令和7年度実証事業内容のアプリへの反映はいつ頃を予定しているか。	令和7年度実証事業内容のアプリへの反映は、令和7年9月上旬を予定しています。 (令和7年8月25日現在)